

# CAN-SPAM: Mensajes de Texto y Correos Electrónicos Indeseados en Teléfonos Celulares y Otros Dispositivos Inalámbricos

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

Muchos consumidores consideran que los correos electrónicos no solicitados-conocidos también como "spam"- son molestos y quitan tiempo. Además, estos mensajes enviados a teléfonos celulares u otros dispositivos pueden ser molestos y costosos. En 2003, el Congreso promulgó la Ley de Control de Pornografía y Mercadeo No Solicitados (CAN-SPAM, por sus siglas en inglés) para frenar el "spam." Como la ley lo pide, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) autorizó normas que prohíben enviar mensajes comerciales indeseados por correo electrónico a dispositivos inalámbricos sin previa autorización. Esta prohibición entró en vigor en marzo de 2005. Además, la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) autorizó normas específicas que restringen el envío de mensajes comerciales indeseables vía correo electrónico a computadoras. Si necesita mayor información sobre estas normas, visite [www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/spam/espanol.htm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/spam/espanol.htm).

### Normas de la FCC sobre CAN-SPAM

La prohibición de la FCC sobre envíos de mensajes indeseables por correo electrónico a dispositivos celulares se aplica a todos los "mensajes comerciales." La Ley de CAN-SPAM define los mensajes comerciales como aquellos cuyo propósito principal es anunciar o promover un producto o servicio comercial. Esta prohibición no cubre los mensajes de "transacciones o relaciones" o notificaciones para facilitar una transacción con la que estuvo previamente de acuerdo. Estos mensajes incluirían declaraciones sobre una cuenta existente o información de la garantía sobre un producto que compró. Tampoco cubre los mensajes no comerciales, como los mensajes sobre candidatos para puestos públicos.

La prohibición de la FCC se aplica a los mensajes enviados a teléfonos celulares y buscaperonas, **si el mensaje utiliza una dirección de Internet que incluye el nombre de un dominio** (usualmente la parte de la dirección después del nombre personal o de correo electrónico y el símbolo "@"). No cubre "mensajes cortos" típicamente enviados de un teléfono celular a otro, que no usan una dirección de Internet. La prohibición tampoco cubre los mensajes de correo electrónico que usted reenvía de su computadora a su dispositivo inalámbrico (pero las normas de la FTC pueden restringir dichos mensajes).

### TCPA y CAN-SPAM

La ley de CAN-SPAM suplementa algunas protecciones al consumidor ya implementadas por la Ley de Protección al Consumidor de Servicios Telefónicos (TCPA, por sus siglas en inglés). Conforme a esta ley, la FCC y la FTC establecieron el Registro Nacional "No Llamar." Este registro indica los números telefónicos a los que tienen prohibido llamar los televendedores a menos que tengan una relación comercial establecida con la persona a quien se llamó o de otra manera están exentos. Las normas de la FCC prohíben el envío de mensajes de texto indeseables a su número de teléfono celular si son enviados usando la marcación automática, o si su número se encuentra en el registro nacional "No Llamar."

Aún si tiene su número de teléfono celular en el registro nacional "No Llamar," la TCPA no lo protege de recibir mensajes comerciales enviados a ese número si:

- Ha dado su previo consentimiento al remitente, o;
- Tiene relaciones de negocio ya establecidas con el remitente.

Para más información sobre la TCPA y el registro nacional "No Llamar," consulte nuestra hoja informativa para el consumidor en: [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_tcpa.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_tcpa.html).

(Sigue)



## Previa autorización expresa

Conforme a las normas de la FCC, los mensajes comerciales por correo electrónico pueden enviarse solamente a su dispositivo inalámbrico vía Internet si ha dado su “**previa autorización expresa.**” Los remitentes de estos mensajes pueden pedirle su autorización verbalmente o por escrito (correo electrónico o carta). Deben indicarle el nombre de la compañía que enviará los mensajes y, si es diferente, el nombre de la compañía que anuncia los productos o servicios. Todos los mensajes comerciales que le son enviados por correo electrónico con su previa autorización, deben permitirle revocar dicha autorización, o “la exclusión voluntaria” para no recibir más mensajes. Debe permitírsele la exclusión voluntaria al igual que tuvo la opción de la “inclusión voluntaria,” incluyendo el marcar un código corto. Los remitentes tienen 10 días para conceder la “exclusión voluntaria.”

## Lista de nombres de dominios inalámbricos

Para ayudar al cumplimiento de esta prohibición, la FCC pide que todos los proveedores de servicio inalámbrico proporcionen todos los nombres de dominios del Internet que se usan para transmitir mensajes vía electrónica a dispositivos inalámbricos. La FCC publicó esta lista en su sitio Web en

[www.fcc.gov/cgb/policy/DomainNameDownload\\_sp.html](http://www.fcc.gov/cgb/policy/DomainNameDownload_sp.html).

Los remitentes no exentos de los mensajes comerciales por correo electrónico tienen prohibido enviar mensajes comerciales por correo electrónico a cualquiera de los nombres de dominios del Internet en esta lista sin la previa y expresa autorización del destinatario. Estos remitentes tienen 30 días a partir de la fecha en que se publicó el nombre del dominio en el sitio de la FCC para suspender el envío de correos electrónicos comerciales sin autorización a las direcciones de Internet que contienen el nombre del dominio. Los proveedores de servicios inalámbricos deben adicionar los nuevos nombres de dominios a la lista de la FCC a los 30 días de su activación.

## Normas de la FTC/ Su aplicación por la FCC

La FCC puede hacer cumplir las restricciones de la FTC para cualquier mensaje comercial enviado por correo electrónico a un dispositivo fijo, como una computadora de escritorio, si:

## Normas de la FTC /Su aplicación por la FCC (cont.-)

- El remitente es una compañía de telecomunicaciones (compañía de teléfono, radio, buscapersonas, cable o televisión), o;
- El mensaje anuncia o promueve un producto o servicio de una compañía de telecomunicaciones.

Las normas de la FTC piden:

- **Identificación** – Los correos electrónicos comerciales no solicitados enviados a cuentas de servicios fijos deben identificar claramente que ofrecen o anuncian productos o servicios.
- **Ofrecer una forma para rechazar mensajes en el futuro** – Los remitentes de mensajes comerciales vía electrónica deben ofrecer formas fácilmente accesibles y legítimas para que los destinatarios rechacen el recibir más mensajes de esa compañía.
- **Dirección para contestar** – Todos los correos electrónicos comerciales y aquellos considerados para transacciones y relaciones comerciales (sobre previas transacciones), deben contener una dirección electrónica **legítima** para contestar, así como la dirección postal del remitente.
- **Líneas para el asunto** – Los remitentes de correos electrónicos comerciales deben ser precisos en la línea correspondiente al asunto de referencia. Está prohibido confundir o hacer una descripción falsa del asunto como estratagema para que el lector abra el mensaje.

## Leyes estatales anti-spam

La ley CAN-SPAM tiene por objeto establecer o reemplazar las leyes estatales “anti-spam,” pero los estados pueden aplicar las secciones de la Ley CAN-SPAM que restringen el SPAM a dispositivos fijos. Así mismo las leyes estatales que prohíben actos fraudulentos o engañosos y delitos por computadora siguen en vigor.

(Sigue)



## Qué debe hacer si recibe un mensaje comercial indeseado en su teléfono celular

Puede presentar una queja con la FCC si recibe:

- Un mensaje comercial no deseado enviado a dispositivo inalámbrico; o
- Publicidad enviada a un dispositivo inalámbrico que tiene un número telefónico en el registro nacional "No Llamar." o
- Cualquier mensaje de texto enviado por marcación automática a su dispositivo inalámbrico o un mensaje comercial no deseado enviado a un dispositivo fijo de una compañía de telecomunicaciones o que anuncia productos o servicios de compañías de telecomunicaciones.

No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en

[www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html).

También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232; o escribir a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12th Street, S.W.  
Washington, DC 20554.

### Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

## Qué debe hacer si recibe un mensaje comercial indeseado en su teléfono celular (cont.-)

### Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- Su nombre, dirección y número telefónico donde se le puede localizar;
- El número telefónico o dirección de Internet a donde se envió el mensaje, y si se trata de un número telefónico, si éste se encuentra en el registro nacional "No llamar";
- La fecha y hora en que recibió el mensaje;
- Si el mensaje anunciaba o promovía un producto o servicio comercial;
- Cualquier información que pueda ayudar a identificar al remitente o individuo o compañía cuyos productos o servicios se publicitaban o promovían, y si esta información se proporcionaba en el mensaje;
- Si el mensaje proporcionada cualquier información de contactos para permitirle la exclusión voluntaria para no recibir mensajes en el futuro;
- Si usted le dio permiso al remitente de enviarle mensajes; y
- Una descripción de cualquiera de las acciones que tomó para NO recibir mensajes del remitente o individuo o compañía cuyos productos o servicios se publicitaban y cuando tomó dichas acciones.

(Sigue)



## Qué Debe Hacer al Recibir Mensajes Comerciales por Correo Electrónico en Sus Dispositivos Fijos, Como Su Computadora de Casa

Para los correos electrónicos comerciales que reciba en sus dispositivos fijos, puede presentar una queja con la FTC. Para presentar su queja u obtener información sobre asuntos de correos electrónicos en general, visite [www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/spam/espanol.htm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/spam/espanol.htm) o llame al 1-877-382-4357 mensaje de voz; o 1-866-653-4261 TTY.

## Qué Debe Hacer para Evitar el SPAM en Mi Dispositivo Inalámbrico en Particular y el SPAM en General

Puede reducir la cantidad de SPAM que recibe haciendo lo siguiente:

- Ponga su número de teléfono celular en el Registro Nacional "No Llamar" y distribúyalo en forma moderada.
- No haga público su número telefónico celular o su dirección de correo electrónico. Esto incluye los grupos de noticias, salas de charla, sitios Web o directorios de asociaciones.
- Si abre un mensaje indeseado, responda el mensaje pidiendo la suspensión o la exclusión voluntaria de envío de mensajes.
- Verifique la política de privacidad al proporcionar su número telefónico o dirección de correo electrónico a cualquier sitio Web. Investigue si la política permite a la compañía vender su información.
- Contacte a su proveedor de servicio celular o de Internet sobre mensajes indeseados.
- Antes de transmitir información personal a través de un sitio Web, asegúrese de leer y entender la forma de la transmisión completa. Algunos sitios le permiten la

## Qué Debe Hacer para Evitar el SPAM en Mi Dispositivo Inalámbrico en Particular y el SPAM en General (Cont.-)

exclusión voluntaria para recibir correos electrónicos de sus socios, pero es posible que tenga que quitar la marca de algún cuadro preseleccionado si desea hacerlo.

- Es posible que requiera usar dos direcciones de correo electrónico, una para mensajes personales y la otra para grupos de noticias y salas de charla. También considere usar un servicio de correo electrónico temporal que cree una dirección de correo electrónico separada que reenvíe los mensajes a su cuenta permanente. Si alguna de estas cuentas temporales comienza a recibir "spam," puede cancelarla sin afectar su dirección permanente de correo electrónico.
- Trate de usar una dirección larga y única para su correo electrónico. La selección de sus direcciones puede influir en la cantidad de "spam" que pueda recibir. Un nombre común como "mjones" podrá recibir más "spam" que un nombre más inusual como da110x110. Claro que es más difícil de recordar una dirección que no es común.
- Utilice un filtro para su correo electrónico. Algunos proveedores ofrecen una herramienta que filtra el posible "spam" o lo canaliza a una carpeta de correo masivo. Es recomendable que considere las capacidades para filtrar mensajes que ofrece el Proveedor de Servicio de Internet (ISP, por sus siglas en inglés) al seleccionarlo.



### Para Más Información

Para más información sobre otro temas de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb/spanish](http://www.fcc.gov/cgb/spanish), o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimientos o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

08/11/09\*

